



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2015 (Mensual)



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2016

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	857	2,628	3,485
ASISTENCIAS	7,378	21,365	28,743
QUEJAS (Ley 45)	838	2,707	3,545
TOTALES	9,073	26,700	35,773

Fuente: ACODECO



**Consolidado de Denuncias, Asistencias y Quejas Recibidas
NACIONAL**

Período: Enero- Noviembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2016

<i>Detalles</i>	<i>Regional</i>	<i>Panamá</i>	<i>Total Nacional</i>
DENUNCIAS	857	2,628	3,485
ASISTENCIAS	7,378	21,365	28,743
QUEJAS (Ley 45, 6ta y Ley 24) pmá	838	3,227	4,065
TOTALES	9,073	27,220	36,293

Ley 6ta Jubilado y Ley 24 Historial de Crédito

Fuente: ACODECO



Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Nacional

Período: Enero - Noviembre 2015

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	564	100
TOTALES	564	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	189	54.3
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	46	13.2
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTEL Y PENSIONES	29	8.3
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	26	7.5
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	17	4.9
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	11	3.2
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	9	2.6
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	8	2.3
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	1.4
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES	3	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	0.6
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.3
TOTALES	348	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	253	17.1
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	244	16.5
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	189	12.8
ESCÁNER	89	6.0
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	84	5.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	77	5.2
NO CUMPLEN	76	5.1
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	75	5.1
BALANZAS	64	4.3
FALTA DE INFORMACION PROPINA	44	3.0
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	34	2.3
VENTA ATADA	33	2.2
PESO NETO	29	2.0
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	28	1.9
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	24	1.6
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	24	1.6
FALTA DE INFORMACIÓN	18	1.2
FALTA DE INFORMACIÓN-INEXISTENCIA DE PIEZAS DE AUTOS	15	1.0
BILLETES DE B/50.00 Y 100.00	13	0.9
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	11	0.7
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	8	0.5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	8	0.5
INFORMACION NO VERAZ	8	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	8	0.5
COMBUSTIBLE	7	0.5
DISCRIMINACIÓN	5	0.3
MONOPOLIO	4	0.3
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	2	0.1
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
TOTALES	1,482	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	49	77.8
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	12	19.0
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	3.2
TOTALES	63	100.0

Ley 134 de Discapitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPITADOS	2	66.7
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTEL Y PENSIONES	1	33.3
TOTALES	3	100.0

*El Decreto No. 303 modifica al Decreto No. 165 del Control de Precios de la Canasta Básica
FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Enero - Noviembre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
OFICINA	13	59	67	113	7	10	44	121	52	65	35	586
TELFÓNICA (3)	13	50	74	44	1	51	38	747	41	64	16	1,139
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	503	0	0	0	503
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	178	0	0	0	178
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	570	0	0	0	570
WEB	0	0	0	0	0	0	0	158	0	0	0	158
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	266	0	0	0	266
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	71	0	0	0	71
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
Total	26	109	141	157	8	61	82	2,628	93	129	51	3,485

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Enero - Noviembre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	184	476	299	1,329	23	308	209	9,283	1,425	1,082	234	14,852
TELEFÓNICA (3)	17	130	97	32	0	75	42	7,551	492	182	62	8,680
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	2,048	0	0	0	2,048
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	329	0	0	0	329
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	2,108	0	0	0	2,108
WEB	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	30
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
MÓDULOS (2)	680	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	680
Total	881	606	396	1361	23	383	251	21,365	1,917	1,264	296	28,743

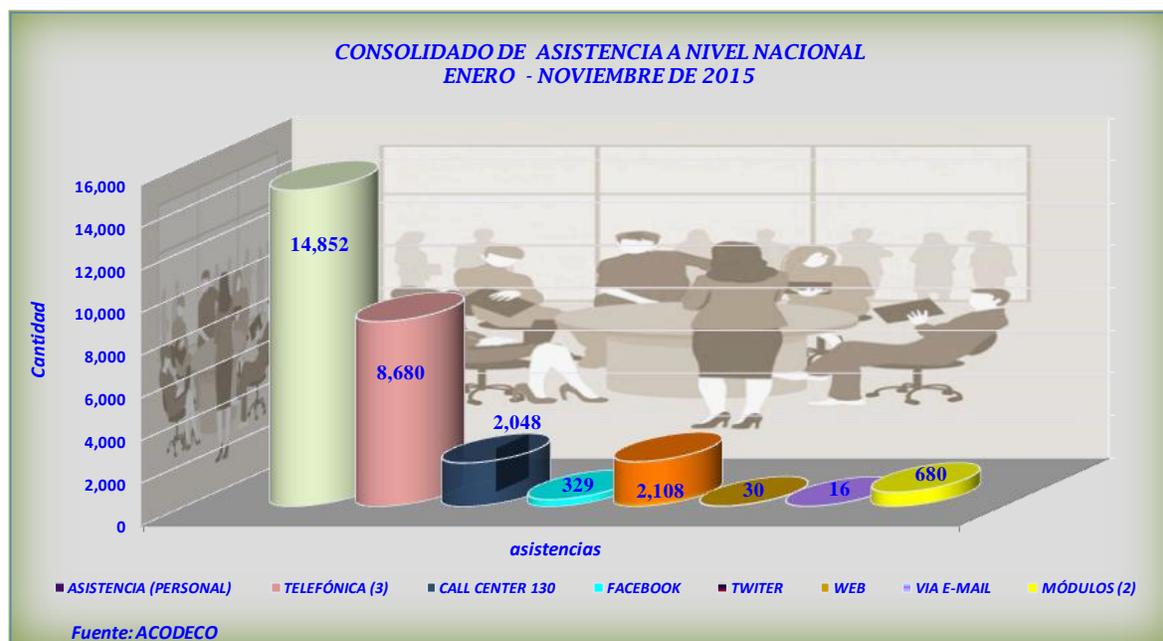
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2015

Los Datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,748	...
Ene-Dic 10®	3,700	...
Ene-Dic 11	4,133	55,722,601.18
Ene-Dic12®	4,502	42,429,416.03
Ene-Dic-13	4,018	31,068,923.90
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Nov-15	3,545	26,224,246.19

Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta cuantía, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

NACIONAL

Periodo: 2006 al 2015

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,985	24,824,434.32
Ene-Dic- 10®	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Nov-15	2,189	12,223,082.97

® Datos revisados

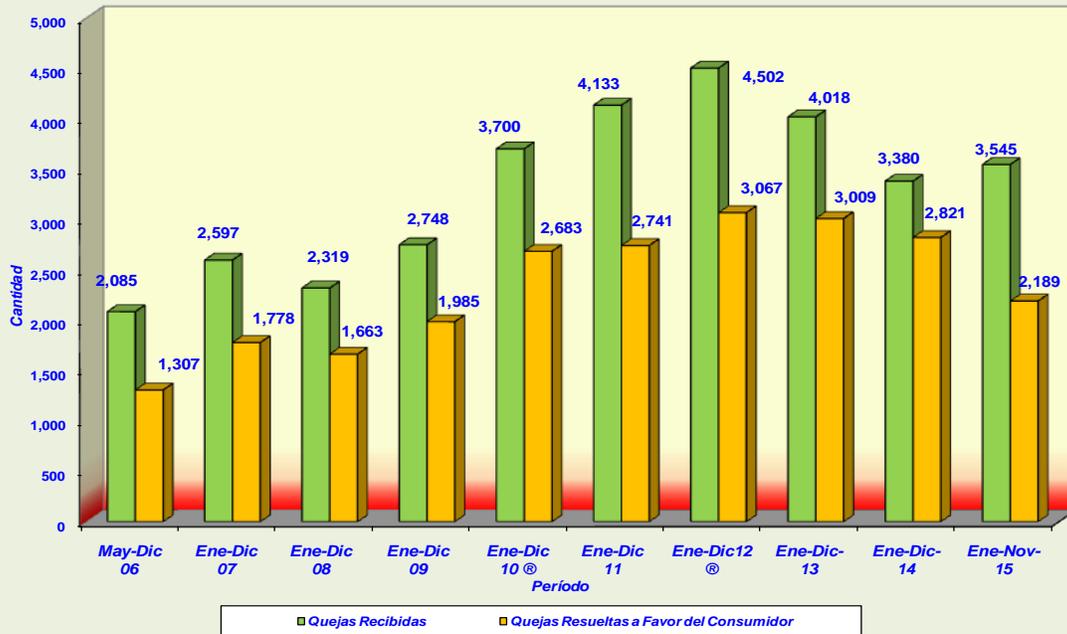
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

Fuente: ACODECO

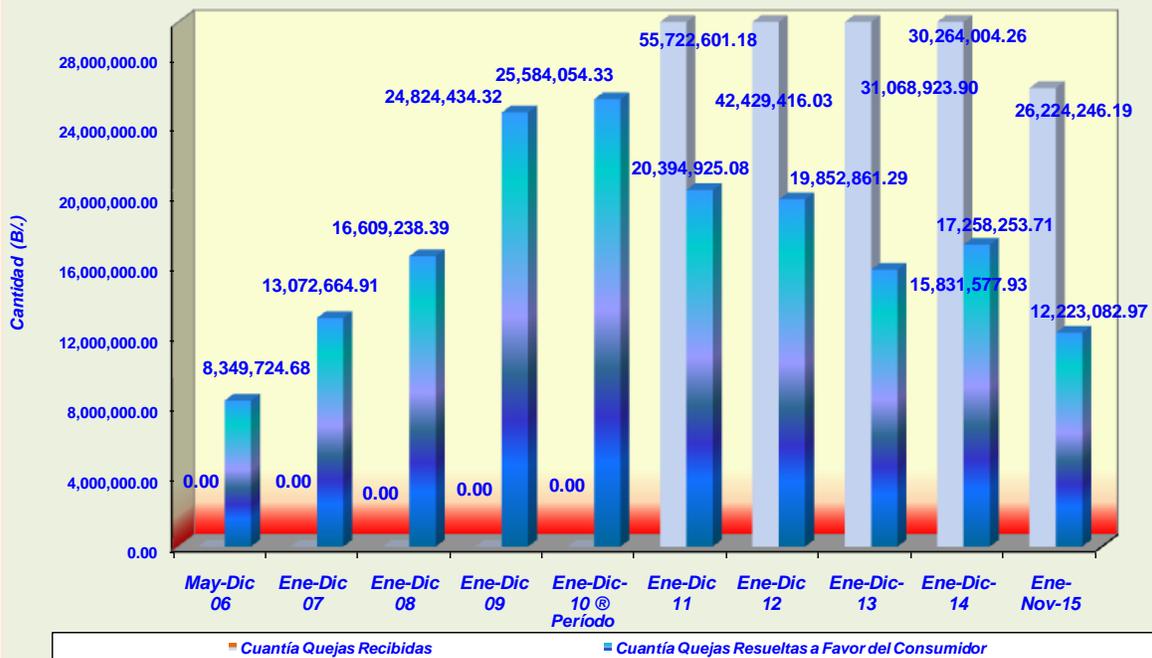
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2015 (Nacional)	23,243	174,000,817.61
---	---------------	-----------------------

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



Cuántía de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio NACIONAL



Consolidado de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas

PROVINCIA DE PANAMÁ

Periodo: 2006 al 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,011	54,051,506.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Nov-15	2,707	23,366,398.69

Consolidado de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio

PROVINCIA DE PANAMÁ

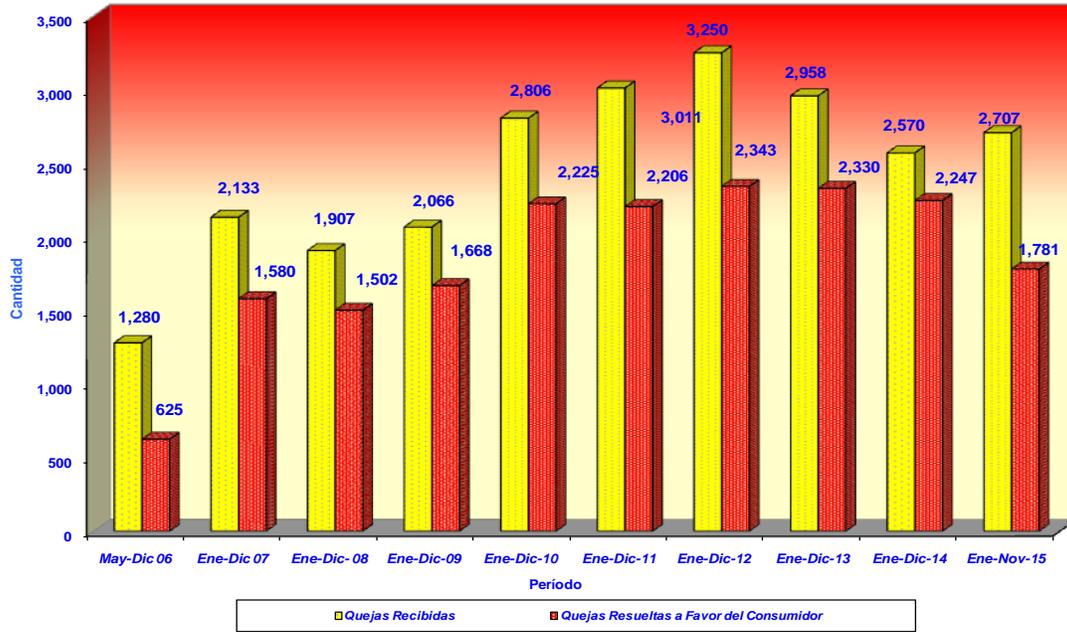
Periodo: 2006 al 2015

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Nov-15	1,781	11,241,620.04

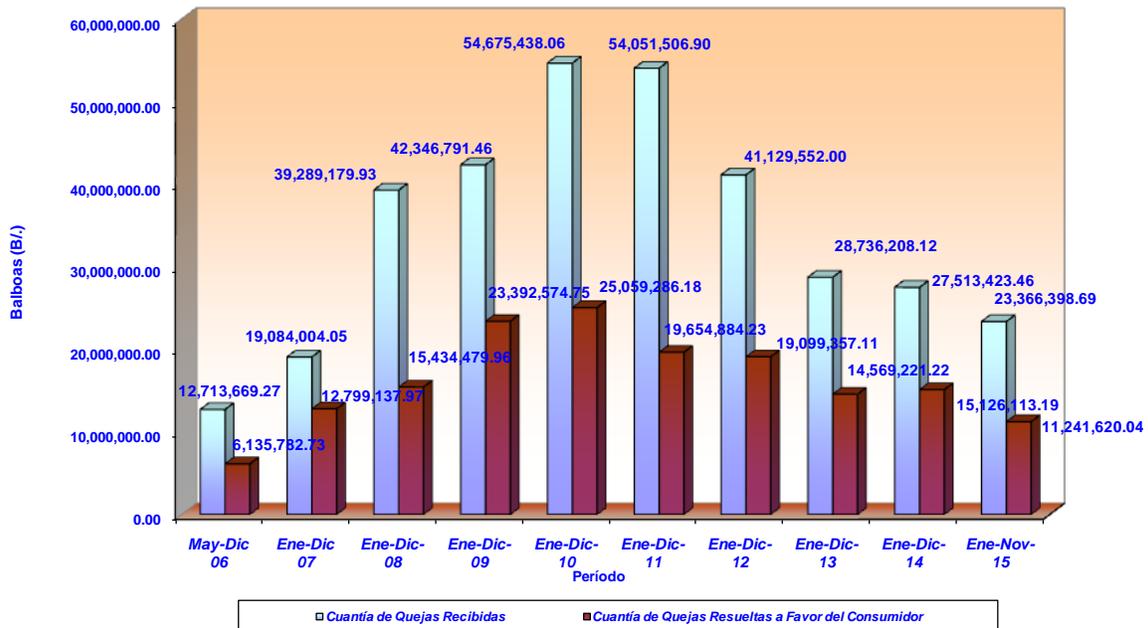
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2015	18,507	162,512,457.38
--	---------------	-----------------------

FUENTE: ACODECO

Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



Cuantía de Quejas Recibidas en los Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas y Resueltas a Favor del Consumidor en los Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Defensoría de Oficio Provincia de Panamá



CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR TIPO DE LEY

NACIONAL

AÑO : 2015

Tipo de Ley	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Total
	No. Quejas Recibidas			
Quejas recibidas por Ley 45 de 2007®	886	902	1,123	2,911
Quejas recibidas por Ley 6 de 1987	53	46	38	137
Quejas recibidas por Ley 24 de 2002	74	107	113	294
TOTAL	1,013	1,055	1,274	3,342

®*Datos revisados.*

Fuente : ACODECO

NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2016

DEPARTAMENTOS CONCILIACION Y DECISIÓN	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
PANAMÁ	Expedientes	2,707	2,707		
REGIONAL	Expedientes	838	838
TOTAL NACIONAL		3,545	3,545	0	0
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	15				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	1				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	322				

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6ta (Jubilados)	LEY 24 (HC)
PANAMÁ	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%

FUENTE: ACODECO

NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PANAMÁ

Período: Enero - Noviembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2016

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
CONCILIACIÓN	Expedientes	771	771
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	1,936	1,936
INVESTIGACIÓN	Expedientes	5,914	5,394	148	372
TOTAL		8,621	8,101	148	372
<i>Promedio de Quejas Diarias</i>	13				
<i>Promedio de Quejas Semanal</i>	73				
<i>Promedio de Quejas Mensual</i>	293				

***NOTA: Incluyen algunas quejas de las diferentes regionales que se resuelven en la Oficina Central.*

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN LOS DEPARTAMENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTOS	UNIDAD	TOTAL	LEY 45	LEY 6	LEY 24
CONCILIACIÓN	Expedientes	100%	100.00%
DECISIÓN DE QUEJAS	Expedientes	100%	100.00%
INVESTIGACIÓN	Expedientes	100%	91.21%	2.50%	6.29%

FUENTE: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Período	Quejas Recibidas	Cuantía Quejas Recibidas
Ene-Dic- 10 ®	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,345	1,488,880.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Nov 15	838	2,857,847.50

® Datos revisados

Fuente: ACODECO

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor a Nivel de Regionales

Periodo: 2010 al 2015

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Ene-Dic- 10 ®	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Nov 15	408	981,462.93

® Datos revisados

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por
Actividades**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	395
Agencia de autos	190
Hoteles o Planes Vacacionales	65
Venta de Autos Usados	57
Funerarias	22
Taller de Reparación de Autos	14
Material Didactico	14
Agencias de Viajes	11
Decoración	10
Constructoras	9
Escuelas/Colegio	9
Bienes y Raíces	8
Cursos de Inglés	6
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	5
Dentista	5
Agencia de Motos	5
Repuestos para autos	4
Eventos Artísticos	4
Servicios Profesionales	4
Otros	4
Alquiler de Autos	3
Repuestos y Reparaciones (No autos)	3
Reparación de Casas	3
Clínicas	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Mueblerías	2
Universidad	2
Fábricas de Muebles	2
Equipo Pesado	2
Almacén de Ropa y Calzados	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguros	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Agencia de Cobro	1
Remodelación	1
Servicios Públicos	1
Total	874

FUENTE: ACODECO

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	213	24.4	22,400.80	4,771,369.79
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	187	21.4	58,277.00	10,897,799.87
CLÁUSULA ABUSIVA	98	11.2	11,998.91	1,175,893.39
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	88	10.1	5,743.31	505,411.59
VICIO OCULTO	75	8.6	34,586.00	2,593,950.21
ACLARACIÓN DE CONTRATO	58	6.6	22,183.19	1,286,625.14
COBRO INDEBIDO	43	4.9	14,732.75	633,508.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	43	4.9	8,763.62	376,835.64
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	33	3.8	38,431.46	1,268,238.28
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	1.0	92,632.32	833,690.92
MERCANCÍA DEFECTUOSA	9	1.0	20,553.12	184,978.10
CUSTODIA DE BIEN	5	0.6	6,282.50	31,412.51
VENTA ENGAÑOSA	3	0.3	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.3	48,446.08	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.3	28,166.67	84,500.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.2	65,904.00	131,807.99
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	3,085.20	3,085.20
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	874	100.0	28,626.79	25,019,813.65

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
DESISTIMIENTO	101	24.4	22,606.59	2,283,265.66
ABANDONO	83	20.0	30,867.19	2,561,976.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	55	13.3	13,980.31	768,916.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	47	11.4	22,890.67	1,075,861.51
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	47	11.4	40,164.73	1,887,742.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	5.8	45,405.68	1,089,736.21
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	4.3	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.2	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.7	51,516.68	360,616.75
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	7	1.7	14,923.84	104,466.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.2	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.2	26,431.74	132,158.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.0	29,128.97	116,515.88
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.2	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	23,077.96	23,077.96
TOTALES	414	100.0	27,821.75	11,518,205.23

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**NACIONAL****Período: Enero - Noviembre 2015****Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	142	10,483,912.73
CLÁUSULA ABUSIVA	59	1,063,872.66
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	52	399,315.98
VICIO OCULTO	45	1,846,705.92
COBRO INDEBIDO	36	597,100.62
ACLARACIÓN DE CONTRATO	17	1,235,560.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	16	1,189,951.03
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	1,188,403.43
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	833,690.92
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	5,078.50
TOTAL	395	19,047,930.84

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**Período: Enero - Noviembre 2015**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	121	5,120,389.80
DESISTIMIENTO	75	3,795,162.32
FALLO A FAVOR	3	124,158.00
TOTAL	199	9,039,710.12

*Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.***FUENTE: ACODECO**

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS
EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	21
CENTRAL PARK PANAMA	12
ECONOCASA	11
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
GRUPO FERCASA, S.A.	8
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	8
KRISHEL INVESTMENTS, INC	6
REY 4, S.A.	6
BARCELONA HOLDING CORP	5
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	5
INVERSIONES DECURIA, S.A.	5
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	5
PANATLANTIC MORTAGE CORP.	5
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	5
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	5
BARBERY HOLDING INC	4
BRISAS DEL OESTE, S.A.	4
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	4
GRUPO SUAREZ	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	4
SUCASA	4
DESARROLLO ESPECIALIZADA DE INVERSION, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	3
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	3
LIMBERGH TOWERS, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	3
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
SKY GOLF CORP., S.A. / GRUPO SHAHANI.	3
AGROGANADERA PRADO	2
C PARADISE, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO FERCASA, S.A/TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
FARRE PANAMA	2
GRUPO ED, S.A.	2
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
ICON TOWER 8A, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
L. FERNANDO, S.A	2
LUXORY CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA ARAGON, S.A.	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
SAN LORENZO PROPERTY	2
SILVER MOTOR	2
TEE ONE, S.A.	2
THE GROUP, PANAMÁ REALTORS CORP.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
ADAMA REAL ESTATE, S.A.	1
CASAMAR FASE 1 Y 11, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
ALVIVIENDA	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ARIEL JIMENEZ	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
BOSTWANA INT	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
BROSTEL COMPANY INC.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
CASA CAMPO INVESTMENT, CORP.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COOPERATIVA DE SUPER MERCADO CHARCO AZUL	1
COPASA	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA PROPERTIES	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
EPTA, S.A. / SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC.	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
EL ROBLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
EURO CARIBE PROPERTIES, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GOLF FOREST PROPERTIES INC.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO BELLO HOGAR	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO RIGA, S.A. / DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
IDC CONSTRUCTORES PANMÁ	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A.	1
INNOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KARSA	1
KINGS PROMOTIONS, S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
MACEDONIA TOWERS, INC.	1
MEGA VENTAS PANAMA CORP. / PROMOTORES SOCIALES	1
MSG ENTERPRISE, INC.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
MANHATTAN ONE INC.	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MI VIVIENDA, S.A	1
MYSTIC GARDEN, INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
OH GROUP	1
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A. / HAGARES ISN.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PINOTAGE CORP.	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA HOLILAN COMPANY, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA	1
PROYECTO Y DESARROLLO DE CASA, S.A.	1
RAMÍREZ JARAMILLO.	1
RAMPAGE HOLDINGS CORP.	1
RESIDENCIA NUEVO SANTIAGO	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1
RG HOTELES CAMPO FARALLON.	1
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SUCABEAR, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS DE LA COLONIA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
TOTAL	395

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	47	585,460.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	10,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	16,193.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	7,760.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
TOTAL	57	630,524.58

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDOS	14	138,566.21
DESISTIMIENTO	13	134,700.51
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	28	278,327.71

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS CON
QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIP MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	3
FARID MOTOR	2
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
SUN MOTORS, S.A.	2
INVERSIONES MARISARAH	2
AUTOMOBILE COMPANY, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
AUTOS SMART	1
BUSET CAR CENTER	1
CAP RENT, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
CHAMPION MOTOR	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COOPERATIVA DE TRANSPORTE EXPRESO TOCUMEN R.L.	1
FAT CAR'S.	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN CONSERTRA.	1
INTEROCEANIC TRUCKS CORP.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
MY CARS (SHABHA, S.A.).	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL, S.A.	1
PREMIUM AUTO, S.A	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RASTRO PANAMA	1
ROMARPRI PILOTAJE, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
TOTAL	57

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	125	2,756,223.39
VICIO OCULTO	22	551,944.36
CLÁUSULA ABUSIVA	9	13,749.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	145,949.31
MERCANCÍA DEFECTUOSA	8	147,950.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	106,570.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	44,840.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	3,900.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	190	3,826,316.06

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	44	804,890.64
ACUERDOS	42	808,093.83
TOTAL	86	1,612,984.47

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO SILABA	45
PETRO AUTOS, S.A.	32
PANAMOTOR	26
RICARDO PEREZ, S.A.	20
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	14
MOTORES JAPONESES	12
EMPRESAS MELO, S.A.	8
LUMOVIL, S.A.	5
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
BAVARIAN MOTOR	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
CONSULTENOS S.A.	1
COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD COMPANY,S.A	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HENKEN	1
M&EMOTORS PANAMA	1
MOTORES DIAZ	1
MULTIMOTORES	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	190

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero -Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	5,026.33
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,499.98
TOTAL	2	9,526.31

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	4,499.98
ACUERDO	1	854.93
TOTAL	2	5,354.91

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	9,581.78
FALTA DE INFORMACIÓN	1	2,785.52
TOTAL	5	12,367.30

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Noviembre 2015

<i>RESULTADOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DESESTIMIENTO	3	6,268.35
ACUERDOS	2	6,098.95
TOTAL	5	12,367.30

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas por Actividades
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 enero de 2016

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	569
TV por Cable	356
Celulares	270
Inmobiliarias	240
Almacén por Departamentos	223
Mueblería/Equipo Electrónico	148
Telefonía	102
Repuestos para autos	63
Repuestos y Reparaciones (No autos)	56
Hoteles o Planes Vacacionales	49
Agencia de autos	44
Decoración	42
Mueblerías	37
Talleres de Reparación de Autos	33
Almacén de Ropa y Calzados	32
Opticas	29
Supermercados	27
Agencias de Viajes	26
Funerarias	21
Joyería/Relojerías	18
Escuelas/Colegio	14
Internet	13
Bienes y Raices	13
Alquiler de Autos	11
Computadoras	11
Transporte (Fletes o similares)	10
Venta de Autos Usados	10
Otros	10
Ventas por TV	9
Agencia de Motos	9
Lavanderías o Lavamáticos	8
Salon de Belleza	8
Eventos Artísticos	8
Venta de Colchones	8
Clínicas	7
Industrial	7
Fábricas de Muebles	7
Envío de Dinero	6
Materiales de Construcción	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Universidades	6
Servicios Profesionales	6
Constructoras	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Estaciones de Gasolinas	5
Lineas Aéreas	5
Zapaterías	5
Material Didactico	5
Comunicaciones e Internet	4
Bancos	3
Restaurantes/Fondas	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Farmacias	3
Minisúper	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Cursos Varios	3
Centros de Estéticas	3
Almacén de Bicicleta	2
Armas	2
Estudios de Fotografías	2
Videojuegos	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Alarmas	1
Casa de Empeño	1
Cooperativas	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Herrerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Seguros	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Imprentas	1
Servicios de Ambulancias	1
Cursos Especializados	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Cines	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
Sederías	1
Ventas por Internet	1
Total	2,671

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,213	45.4	419.53	508,887.58
RESOLUCIÓN / CONTRATO	250	9.4	131.78	32,943.89
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	216	8.1	579.05	125,075.81
FALTA DE INFORMACIÓN	206	7.7	591.28	121,803.42
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	200	7.5	845.09	169,018.64
MERCANCÍA DEFECTUOSA	164	6.1	425.50	69,781.83
ANULACIÓN DE CONTRATO	85	3.2	176.05	14,964.00
RESCINDIR CONTRATO	65	2.4	43.10	2,801.29
COBRO INDEBIDO	54	2.0	456.18	24,633.94
DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	1.9	589.19	30,637.86
CUSTODIA DE BIEN	40	1.5	314.38	12,575.32
DAÑO Y PERJUCIO	38	1.4	871.41	33,113.68
VICIO OCULTO	28	1.0	1,111.20	31,113.63
VENTA ENGAÑOSA	25	0.9	419.27	10,481.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	18	0.7	536.06	9,649.02
ABONO RETENIDO	10	0.4	275.84	2,758.44
NOTA DE CRÉDITO	5	0.2	328.47	1,642.37
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
TOTALES	2,671	100.0	450.93	1,204,432.54

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	597	33.6	365.38	218,132.57
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	240	13.5	378.29	90,790.46
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	230	13.0	298.07	68,555.92
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	171	9.6	433.20	74,077.81
ABANDONO	84	4.7	258.71	21,731.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	75	4.2	689.49	51,711.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	66	3.7	426.12	28,123.70
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	59	3.3	528.57	31,185.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	50	2.8	494.44	24,722.13
ACUERDO/REEMPLAZO	46	2.6	235.69	10,841.52
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	43	2.4	643.21	27,657.99
RESOLUCIÓN/REPARAR	37	2.1	503.59	18,633.01
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	33	1.9	512.32	16,906.49
RESOLUCIONES/VARIOS	25	1.4	743.24	18,580.89
ACUERDO	7	0.4	124.16	869.09
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.3	198.03	990.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.2	155.16	620.64
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.1	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
TOTALES	1,775	100.0	397.11	704,877.74

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	90	94,606.10
FALTA DE INFORMACIÓN	60	60,490.99
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	28,292.16
VICIO OCULTO	20	26,790.07
DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	15,798.02
COBRO INDEBIDO	13	11,818.44
ABONO RETENIDO	5	1,760.00
DAÑO Y PERJUCIO	4	1,970.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,566.12
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
TOTAL	240	250,934.69

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	63	54,901.52
ACUERDOS	29	26,816.65
RESOLUCIONES	8	10,131.80
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	4,305.00
TOTAL	105	96,154.97

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 enero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	33
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	17
CANAAN DEVELOPMENT	12
MYSTIC TOWERS, S.A.	8
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	8
WILMAR GROUP CORP.	6
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
KARSA S.A.	4
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	3
FARRE PANAMA	3
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
CENTRAL PARK PANAMA, S.A	2
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
DOLTA INVESTMENTS, INC	2
INMUEBLES DAVID, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
LONDON REGIONAL, S.A.	2
PEDRO BIENES RAICES, S.A.	2
PLAZA DEL NORTE, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGROGANADERA DON BOSCO	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
BARBERRY	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A.	1
AMARILO PANAMA	1
ARAZI INVESTORS INC	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
C PARADISE, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUCTEC INC.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES EL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMÓN, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO 2 MARES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLO LA MENDOZA	1
DILINTER, S.A.	1
GRUPO HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FERCASA GRUPO PROMOTOR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO ROBLES	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGARES ISN, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES LLANO MARIN, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA	1
JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOKASA PROMOTORES Y DESARROLLAORES	1
PROMOTORA E INVERSIONES JM, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	1
PROMOTORA VELARCO, S.A.	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SUCASA	1
RESIDENCIAL ROYAL PARK	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RKR INVESMENT S.A.	1
SIUMA REALTY, S.A.	1
THE GROUP INTERNATIONAL	1
THE GROUP PANAMA	1
URBANIZACIÓN VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
VIVITAT	1
TOTAL	240

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	438	222,693.65
MERCANCÍA DEFECTUOSA	75	38,124.65
FALTA DE INFORMACIÓN	21	12,291.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	6,236.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	1,606.78
CUSTODIA DE BIEN	4	655.00
NOTA DE CRÉDITO	4	1,500.96
VICIO OCULTO	3	1,489.02
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	369.58
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	258.53
COBRO INDEBIDO	1	30.00
TOTAL	569	286,537.53

**CUADRO DE QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A
FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	289	138,650.31
ACUERDOS	102	49,374.02
RESOLUCIÓN	67	36,841.86
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	462	226,114.71

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	126
DO IT CENTER	55
AUDIOFOTO	52
MULTIMAX	41
CASA GALA	38
PREMIER	29
RAENCO	25
FOTO SONIDO	16
HOMETEK	16
RAMTEC	15
RODELAG	15
PANACINE	14
UNICA	9
PHOTURA	8
SOUND N MUSIC	6
CENTRO DE AGENCIAS	5
E-VISION, S.A.	5
ELEKTRA	4
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
TECH & HOUSE	4
BUDDYS HOME FURNISHING	3
CENTRAL ELECTRONICS	3
CRÉDITOS Y SERVICIOS, S.A.	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
FOTO PLAZA	3
CASA CONFORT	2
CORPORACION ANCON	2
ECONO PRECIOS	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INNOTEK	2
LUMICENTRO	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
REFRI HOGAR	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CINE MUNDO ELECTRICO, S.A.	1
COMERCIALES RODRIGUEZ, S.A.	1
Computer Express	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
EL ANALUZ S.A.	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA SOLUTIONS SERVICE CENTER	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1
HIM, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
INVERSIONES COMERCIALES LAS PAREDES, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MASAZ	1
MD ELECTRONIC, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
MULTISERVICIOS LINE COLD INTERNACIONAL, S.A.	1
MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
NEW TECHNOLOGY	1
PALACIO COMERCIAL	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
REFRIPARTE	1
SINRIVAL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER AUDIO 4 ALTOS	1
SUPERSTAR COMPUTER	1
TEMPO DESIGN	1
UNICA EL MEJOR Y PUNTO	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
TOTAL	569

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	214	39,535.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	17	4,688.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	1,913.56
CUSTODIA DE BIEN	10	2,672.11
FALTA DE INFORMACIÓN	8	1,631.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	576.88
VENTA ENGAÑOSA	3	902.19
ABONO RETENIDO	2	441.49
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
TOTAL	270	52,899.05

CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	135	24,562.94
ACUERDOS	45	8,345.75
RESOLUCIONES	19	5,220.51
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	202	39,342.20

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ACCESORIOS MOVILES Nº	1
AIDY SHOP	1
ALPHA ENTRETENIMIENTO, S.A.	1
AUDY SHOP	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BOUTIQUE SISTER	1
C & S SERVICE	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CASA CONFORT	1
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1
CELL NEW	1
CELL PLANET	1
CELL TECH, INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELL'S PLANET	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SANG	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES IN	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CENTRO TECNICO INT	1
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
COOL GADGETS & CELLS	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRO CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ESTI GAMES	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FARMACIA CALIDONIA	1
FASHION CELULAR	1
GALAXY MOBILE	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPOS DRAGON, S.A.	1
GSM MOVIL	1
GSM PANAMA, INC	1
H & L MOBILE	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
IMPORT & EXPORT MAYCE, S.A.	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INTERNET CITY PLAYER	1
JEACAR CELL SHOP	1
JEDA VENTAS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LA VITRINA	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
MEGATEC TECNOLOGIA Y LAMPARAS	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOCATEL	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MSTORE	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
NICOTRONICS-MOVISTAR	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PHOTOVISION	1
PLANETA MOVIL	1
PUNTO CELULAR	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SOLUCION AUTOMOTRIZ	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
SUPER TINTAS	1
SURTI CENTRO	1
TECNOCOM	1
TECNOLOGIA EN MOVIMIENTO, S.A.	1
TECNOMOVIL	1
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	1
VENZA ELECTRONIC	1
W BEST MOVIL	1
WIN MOVIL	1
WORLD TECH CENTER	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
YIN XI SHEP , S.A.	1
3 JACC	2
CELULAR UNIVERSAL	2
CELULARES CELPER	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES KING	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CENTRAL CELL, S.A.	2
CENTRO CELULAR EL DORADO	2
CHINA MOVIL	2
DRAGON CELL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ELECTRONICA ORIENTE	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL CELL	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
ITECH FASHION	2
MANICELL	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MOVIL SUPER STAR	2
MULTI SHOP	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUNDO FASHION	2
PANACELL	2
SMARTPHONE	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
TECHNO CELL	2
Z.L MOVIL	2
BROTEX MOBILE	3
CELL NUMBER ONE	3
CELULARES INTERNACIONAL	3
CITY MOVIL	3
CLARO PANAMA	3
GLOBAL MOBILES	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
PHONE SHOP	3
REDPRECIO.COM	3
STAR MOBILE	3
WEI WEI DIGITAL	3
TECNI CELL	4
XPRESS CELL	4
CELL PLUS	5
ELECTRÓNICA TECNIMAX	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	6
DOMINO CELL	7
MOBILTEK	7
MOVISTAR	7
MOVIL PHONE, S.A.	9
MUNDO CELULAR	11
MOVICELL	17
TOTAL	270

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	18,455.56
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,614.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	780.00
CUSTODIA DE BIEN	3	1,479.57
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,917.55
COBRO INDEBIDO	1	1,710.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	440.00
TOTAL	37	29,627.00

CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Noviembre 2015

<i>RESULTADOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DESISTIMIENTO	20	9,113.46
ACUERDOS	5	6,309.81
RESOLUCIÓN	2	3,316.75
TOTAL	27	18,740.02

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	11
ECONO PRECIOS	2
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	2
MUEBLERIA LA TROPICAL	2
PALACIO COMERCIAL	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
EL ARTE DE BARCELONA	1
FORRO ARTE CHIRIQUÍ	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
INSTALACIONES DE MUEBLES HERMANOS VELASQUEZ	1
MODU MUEBLES	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MULTI HOGAR	1
TALLER DE EBANISTERIA RUTILIO	1
UNICA	1
TOTAL	37

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	14,022.58
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	7,228.77
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4,610.73
COBRO INDEBIDO	2	989.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	800.95
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,857.14
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	158.84
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
TOTAL	44	32,668.38

CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	16	9,688.69
ACUERDO	11	9,791.71
RESOLUCIONES	2	2,661.76
TOTAL	29	22,142.16

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DAÑO Y PERJUCIO	4	6,483.85
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	4,900.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	1,740.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
TOTAL	10	17,323.85

CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	2	3,921.00
DESISTIMIENTO	3	5,740.00
TOTAL	5	9,661.00

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	85	28.5	17,362.1	1,475,782.72
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	66	22.1	69,201.3	4,567,289.02
CLÁUSULAS ABUSIVAS	43	14.4	17,075.0	734,225.61
COBRO INDEBIDO	20	6.7	6,515.8	130,315.83
VICIOS OCULTOS	18	6.0	45,137.0	812,465.14
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	17	5.7	5,388.8	91,609.56
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	15	5.0	17,838.2	267,572.46
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	4.7	66,716.0	934,024.68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	2.7	68,886.0	551,088.12
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	1.7	123,201.7	616,008.43
CUSTODIA DE BIENES	3	1.0	7,328.6	21,985.90
VENTA ENGAÑOSA	2	0.7	16,495.0	32,990.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.3	12,000.0	12,000.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.3	127,500.0	127,500.00
TOTALES	298	100.0	34,815.0	10,374,857.47

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
DESISTIMIENTO	101	24.4	22,606.59	2,283,265.66
ABANDONO	83	20.0	30,867.19	2,561,976.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	55	13.3	13,980.31	768,916.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	47	11.4	22,890.67	1,075,861.51
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	47	11.4	40,164.73	1,887,742.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	5.8	45,405.68	1,089,736.21
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	4.3	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.2	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.7	51,516.68	360,616.75
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	7	1.7	14,923.84	104,466.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.2	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.2	26,431.74	132,158.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.0	29,128.97	116,515.88
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.2	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	23,077.96	23,077.96
TOTALES	414	100.0	27,821.75	11,518,205.23

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Motivos y Cuantía

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	489,558.88
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	840,798.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16	352,535.31
VICIOS OCULTOS	5	262,322.94
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	148,703.79
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	16,173.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	136,500.00
COBRO INDEBIDO	1	4,390.60
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	7,662.00
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
TOTALES	74	2,302,644.82

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Actividades y Cuantía

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	40	1,854,465.83
AGENCIA DE AUTOS	14	270,799.07
HOTELES O PLANES VACACIONALES	9	27,509.17
VENTA DE AUTOS USADOS	4	113,780.93
AGENCIA DE VIAJES	1	6,488.00
CLÍNICAS	1	7,662.00
CONSTRUCTORAS	1	1,206.00
ELECTRODOMÉSTICOS	1	3,423.98
HERRERIAS	1	7,940.00
FBRICA DE MUEBLES	1	4,369.84
VENTAS DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	74	2,302,644.82

FUENTE: ACODECO

Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

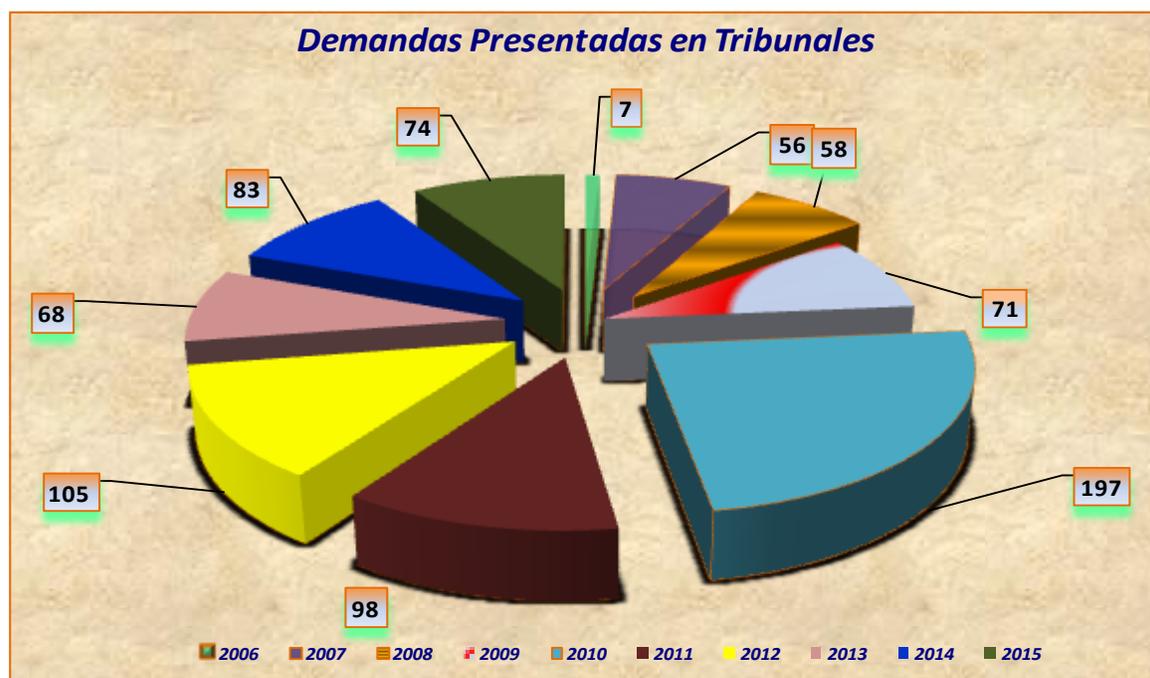
AÑO: 2006 - 2015 (noviembre)

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	6.9	1,162,188.01
2008	58	7.1	1,165,958.76
2009	71	8.7	3,177,387.81
2010	197	24.1	11,574,589.66
2011	98	12.0	4,265,056.02
2012	105	12.9	4,552,121.01
2013	68	8.3	3,037,107.83
2014	83	10.2	2,925,140.26
2015	74	9.1	2,302,644.82
TOTAL	817	100.0	34,162,194.18

NOTA: A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

FUENTE: ACODECO



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LEY 45 DE 2007 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

NACIONAL

PERIODO: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
EXPEDIENTES EN APERTURAS	5,394	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia) ®	4,418	1,048,278.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	866	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	726	

FUENTE: ACODECO.

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES DE LA LEY 6 DE 1987 Y LEY 24 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

NACIONAL

PERIODO: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

DETALLES	CANTIDAD	VALOR (B/.)
LEY 6 DE 1987 JUBILADOS		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	148	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	109	44,050.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	134	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	37	
LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO		
EXPEDIENTES EN APERTURAS	372	
EXPEDIENTES SANCIONADOS (1ra. Instancia)	127	145,100.00
EXPEDIENTES NOTIFICADOS (1ra. Instancia)	222	
EXPEDIENTES EN ALZADAS	72	

FUENTE: ACODECO.

**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 45
IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE SANCIONES	% SANCIONES	VALOR(B./)	% VALOR
SUPERMERCADO 99	119	2.7	56,159.00	5.4
SUPERMERCADO REY	56	1.3	24,040.00	2.3
SUPERMERCADO XTRA	59	1.3	25,210.00	2.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	37	0.8	16,075.00	1.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	11	0.2	6,110.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	6	0.1	1,450.00	0.1
SUPERMERCADO MR PRECIO	7	0.2	2,325.00	0.2
OTROS	4,123	93.3	916,909.00	87.5
TOTAL	4,418	100.0	1,048,278.00	100.0

FUENTE: Departamento de Investigación. ACODECO

Sanciones Impuestas por Prohibición de Uso de Tanque de Gas de 25 libras

NACIONAL

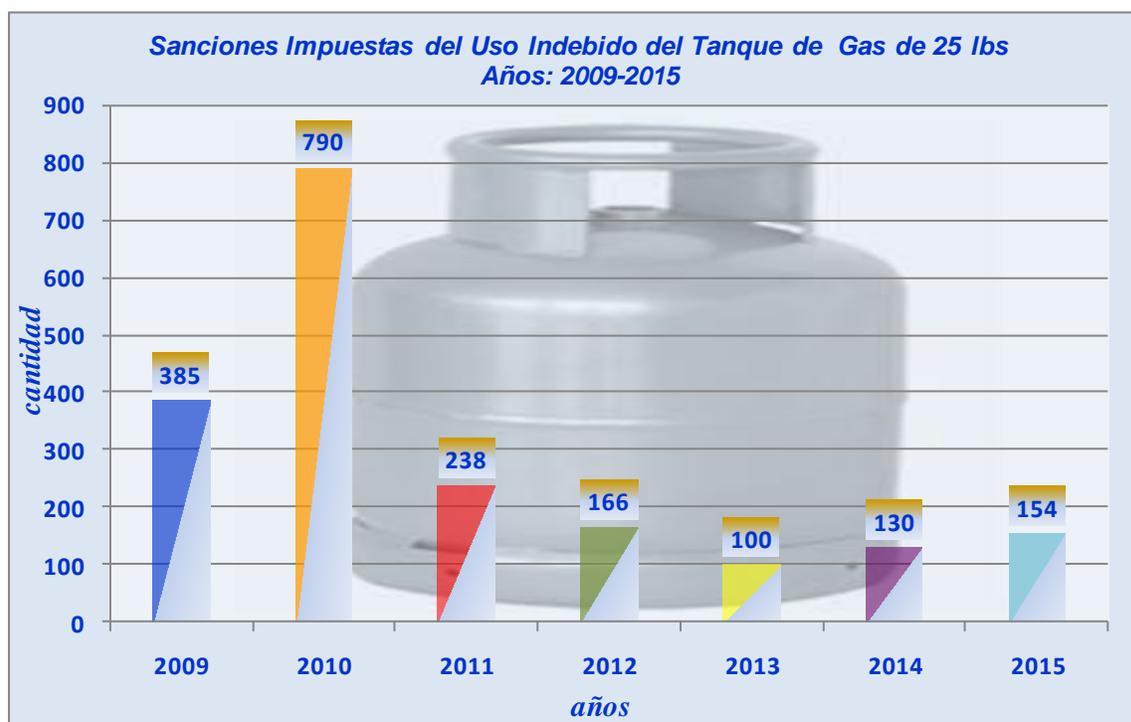
Años: 2009 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Años	No. Casos Sancionados	Valor (B/.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	154	81,600.00
TOTAL	1,963	787,550.00

Nota. Datos registrados en el año 2015 hasta noviembre.

FUENTE: ACODECO



SANCIONES IMPUESTAS POR USO INDEBIDO DEL TANQUE DE GAS DE 25 Lbs, SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS

NACIONAL

Periodo: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

<i>Establecimientos</i>	<i>No. Casos</i>	<i>Valor (B/)</i>
Restaurantes/Fondas	29	15,000.00
Lavanderias/Lavamáticos	69	37,500.00
Panaderías	28	14,000.00
Otros	28	15,100.00
Total	154	81,600.00

Fuente: ACODECO



SANCIONES DE PRIMERA INSTANCIA IMPUESTAS A ESCUELAS Y COLEGIOS PRIVADOS

Años: 2007- 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AÑOS	CANTIDAD/COLEGIOS	VALOR DE SANCIÓN (B./)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	33	25,500.00
TOTAL	97	131,450.00

NOTA: Los datos se registran hasta noviembre 2015.

Fuente: ACODECO

MOTIVOS	CANTIDAD/COLEGIOS	
	2015	2014
Venta atada	9	6
Sin entrega de contrato	12	4
Veracidad de la publicidad	6	...
Sin Información clara y veráz	6	7
Aumento de matrícula	3	...
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	1	...
Cobro por copias	1	...
Libros	1	...
Discriminación	1	...
TOTAL	40	17

NOTA: Los datos se registran hasta noviembre 2015.

Estos datos de motivo es independiente de sanciones impuestas; ya que una escuela puede registrar más de una (1) sanción.

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD***

**Cuadro de Casos Tramitados en el Departamento de Veracidad de la Publicidad
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
FALTA DE INFORMACIÓN	2	
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	2	
NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	0	
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	33	
PUBLICIDAD CONFUSA	0	
POR DENUNCIA		
CINTILLO NO LEGIBLE		
FALTA DE INFORMACIÓN	13	
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	28	
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO		
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN		
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	172	
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	2	
REMISIÓN A OTRA FUENTE		
PUBLICIDAD CONFUSA	9	
TIEMPO DE LOCUCIÓN		
POR OFICIO		
APLICAN RESTRICCIONES	8	
CINTILLO NO LEGIBLE	7	
FALTA DE INFORMACIÓN	4	
HASTA AGOTAR EXISTENCIA	15	
NO CUMPLIERON CON LA PUBLICIDAD	8	
LA PUBLICIDAD NO ES VERAZ	0	
PUBLICIDAD CONFUSA	1	
TIEMPO DE LOCUCIÓN	12	
REMISIÓN A OTRA FUENTE	2	
NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	105	
VENTA ESPECIAL HASTA AGOTAR EXISTENCIA	4	
VENTA ESPECIAL NO INDICA QUE LA VENTA ES PARCIAL	8	
VENTA ESPECIAL NO CUENTA CON EL DOBLE PRECIO	8	
VENTA ESPECIAL NO INDICA LA FECHA DE DURACIÓN	13	
VENTA ESPECIAL SIN FALTA	6	
TOTALES	462	0.00
VERIFICACIÓN	170	

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Casos Solucionados a Favor del Consumidor en el Departamento de Veracidad de la
Publicidad
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2015

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO		
RECTIFICÓ	20	0.00
HONRÓ		0.00
SUSPENDIÓ	80	0.00
SUSPENDIÓ / RECTIFICÓ	6	0.00
SIN FALTA	1	0.00
PROCEDE-HONRÓ	0	0.00
PROCEDE-DPTO INVESTIGACIÓN	0	0.00
QUEJAS		
HONRÓ	8	3,554.90
DESISTIÓ	0	0.00
TOTALES	115	3,554.90

Fuente: ACODECO

**Principales Pautas Suspendidas por Tipos de Medios de Comunicación en el
Departamento de Veracidad de la Publicidad
NACIONAL**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MEDIOS	NACIONAL
	CANTIDAD
PUBLICIDAD EN ESTABLECIMIENTO	356
PRENSA	64
INTERNET	57
MEDIOS IMPRESOS	51
RADIO	36
TV	26
OTROS	12
TOTALES	602

NOTA: Otros incluye (tv/prensa/internet; tv/radio; tv/prensa/radio; prensa/internet; prensa/radio/internet; prensa/vallas).

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS A NIVEL NACIONAL

Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero 2016

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015 (nov)	6,118	3,533	9,651
TOTAL	98,599	60,358	158,957

Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.

FUENTE: ACODECO

CONSOLIDADO DEL NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS AREA METROPOLITANA

Años: 2006 - 2015

Estos datos se actualizan el 20 de enero 2016

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015 (nov)	1,912	1,069	2,981
TOTAL	43,896	24,065	67,961

Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.

FUENTE: ACODECO

COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS

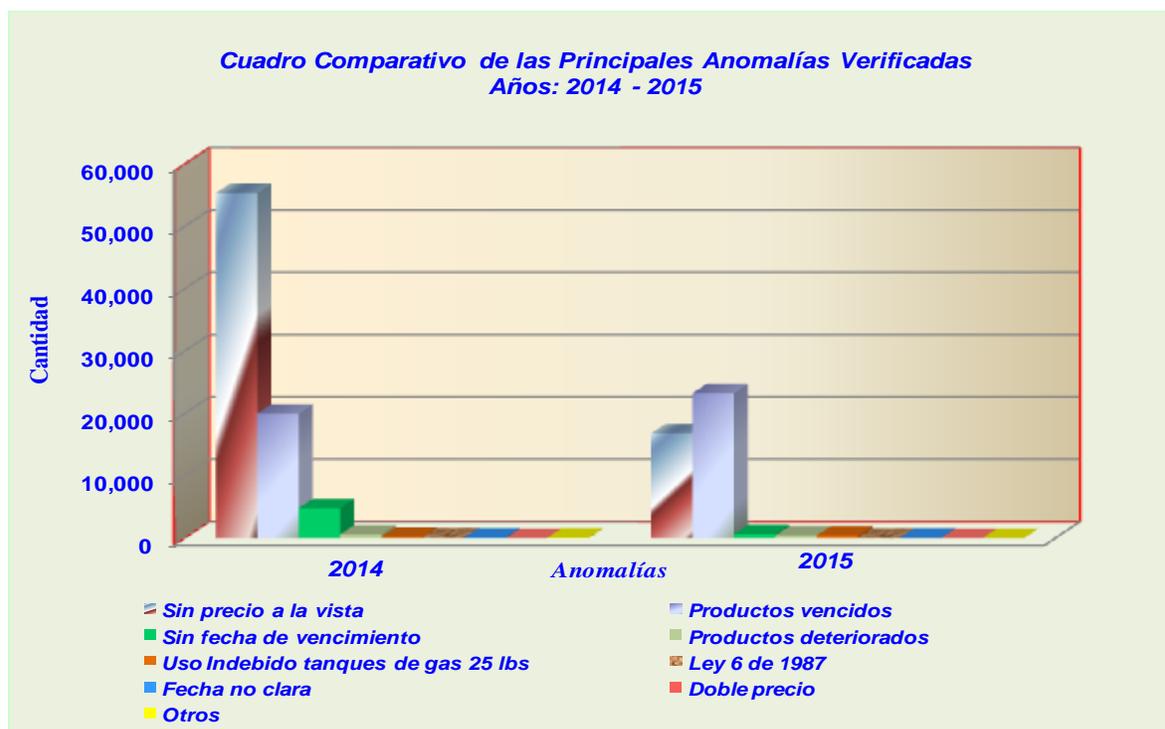
PANAMÁ

Años : 2014 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

<i>Anomalías</i>	2014	2015
	<i>Cant. Productos</i>	<i>Cant. Productos</i>
Sin precio a la vista	55,359	16,797
Productos vencidos	19,932	23,239
Sin fecha de vencimiento	4,793	637
Productos deteriorados	564	425
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	199	401
Ley 6 de 1987	148	85
Fecha no clara	101	38
Doble precio	20	14
Otros	57	18
Total	81,173	41,654

FUENTE:ACODECO.



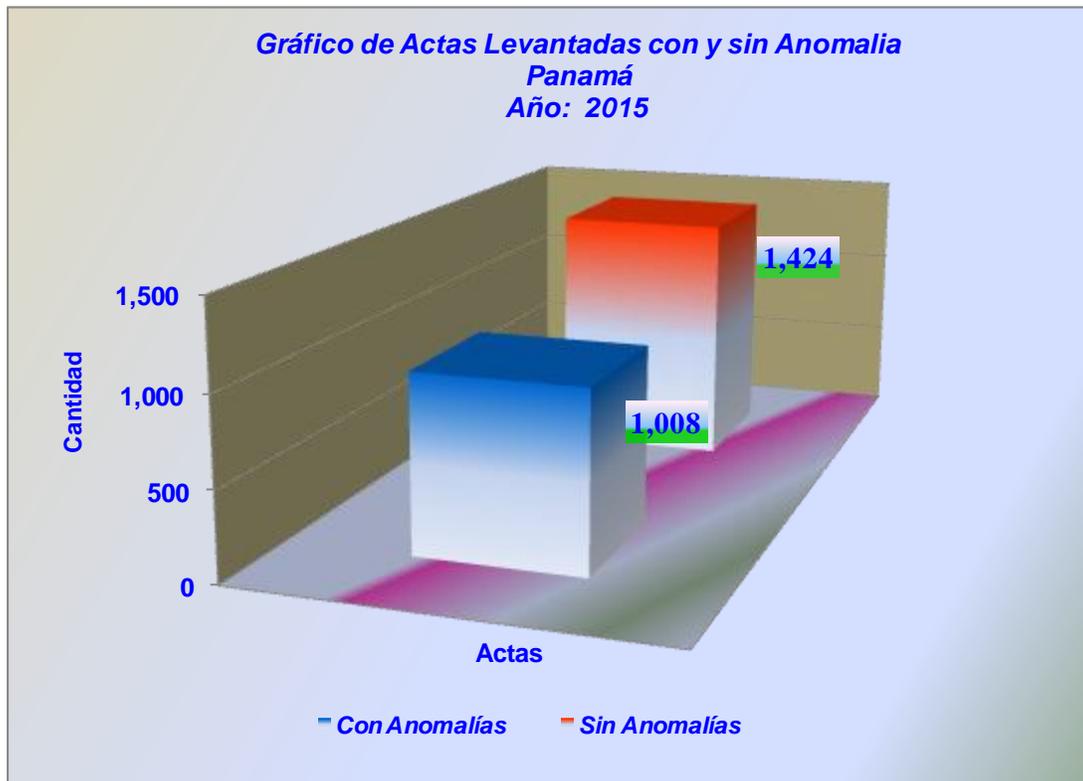
**ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 Y LEY 6
PANAMÁ**

Año: 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Actas Levantadas	Con Anomalías	Sin Anomalías
Ley 45 de 2007 - Ley 6 de 1987	1,008	1,424

FUENTE:ACODECO.



ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALIAS POR TIPO DE LEY

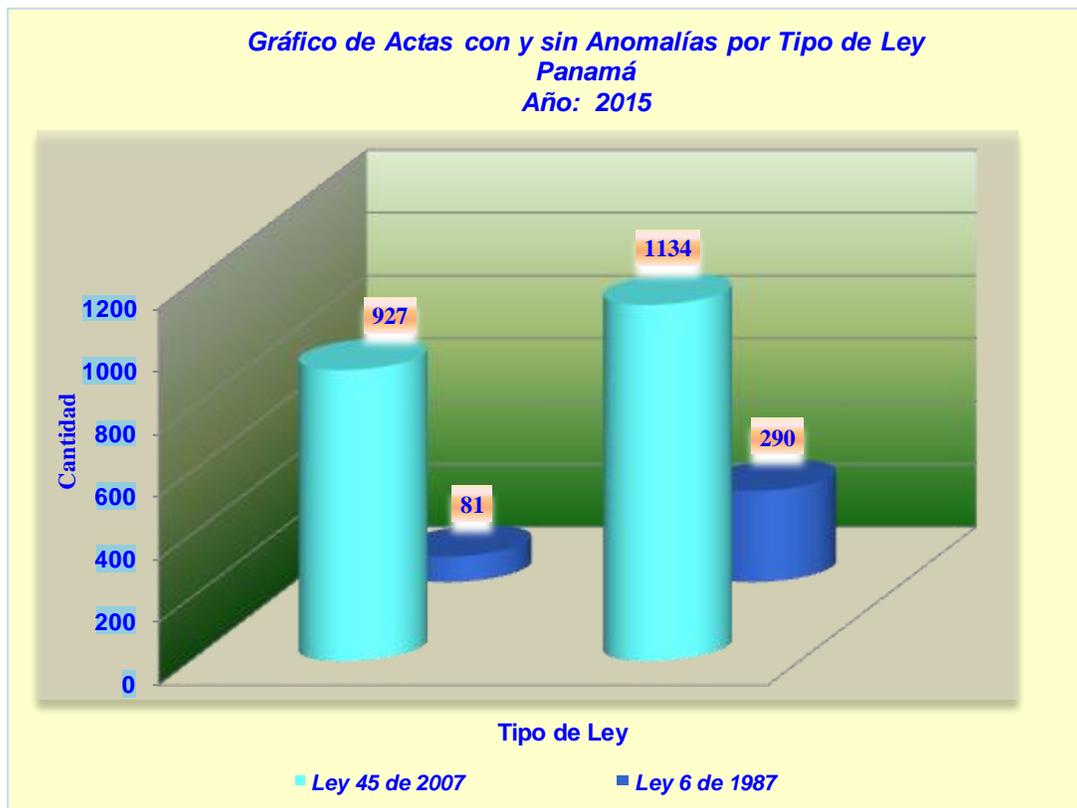
PANAMÁ

Año: 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Leyes	Con Anomalías	Sin Anomalías
Ley 45 de 2007	927	1134
Ley 6 de 1987	81	290

FUENTE:ACODECO.



**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN
NACIONAL**

Periodo: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero 2016

Anomalías	unidad de medida	PROVINCIAS											Total de Productos con Anomalías NACIONAL
		Bocas del Toro con anomalía	Coclé con anomalía	Colón con anomalía	Chiriquí con anomalía	Darién con anomalía	Herrera con anomalía	Los Santos con anomalía	Panamá con anomalía	Veraguas con anomalía	Panamá Este con anomalía	Panamá Oeste con anomalía	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	4,727	3,510	2,225	2,461	35	2,237	5,349	16,797	4,232	16,450	3,703	61,726
Productos vencidos (PV)	productos	9,460	7,129	3,317	1,720	333	13,909	7,317	23,239	5,765	7,134	4,454	83,777
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	27	1,553	0	46	1	17	174	637	795	991	27	4,268
Productos deteriorados	productos	220	194	44	36	3	75	100	425	35	955	72	2,159
Productos doble fecha de expiración	productos	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Producto doble precio	productos	0	82	0	0	0	0	50	14	23	1	0	170
Fecha no clara	productos	0	79	0	8	0	2	2	38	87	0	1	217
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	12	0	1	0	0	0	1	0	2	1	17
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	26	47	1	32	5	54	126	401	10	106	36	844
No recibir billetes de B/50.00 y B/100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	7
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Falta a la ley 6ta sin letrero	establecimiento	7	14	3	3	5	7	45	8	13	32	3	140
Falta a la ley 6ta no aplica el descuento	establecimiento	3	7	2	2	0	0	0	62	1	1	13	91
Falta a la ley 6ta letrero con información incorrecta	establecimiento	1	4	0	0	0	0	0	15	1	1	0	22
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	8	0	0	2	14
Ley 81 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	5	0	2	0	8
Ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
TOTAL DE ACTIVIDADES		14,472	12,636	5,593	4,309	382	16,301	13,164	41,664	10,962	25,676	8,313	153,472

Nota: Los datos de Total Nacional no coincide con el Informe de gestión en cuanto a las tres primeras anomalías ya que no se incluyen las verificaciones de DIPREY, es sólo el Departamento de Verificación.
FUENTE: ACODECO.

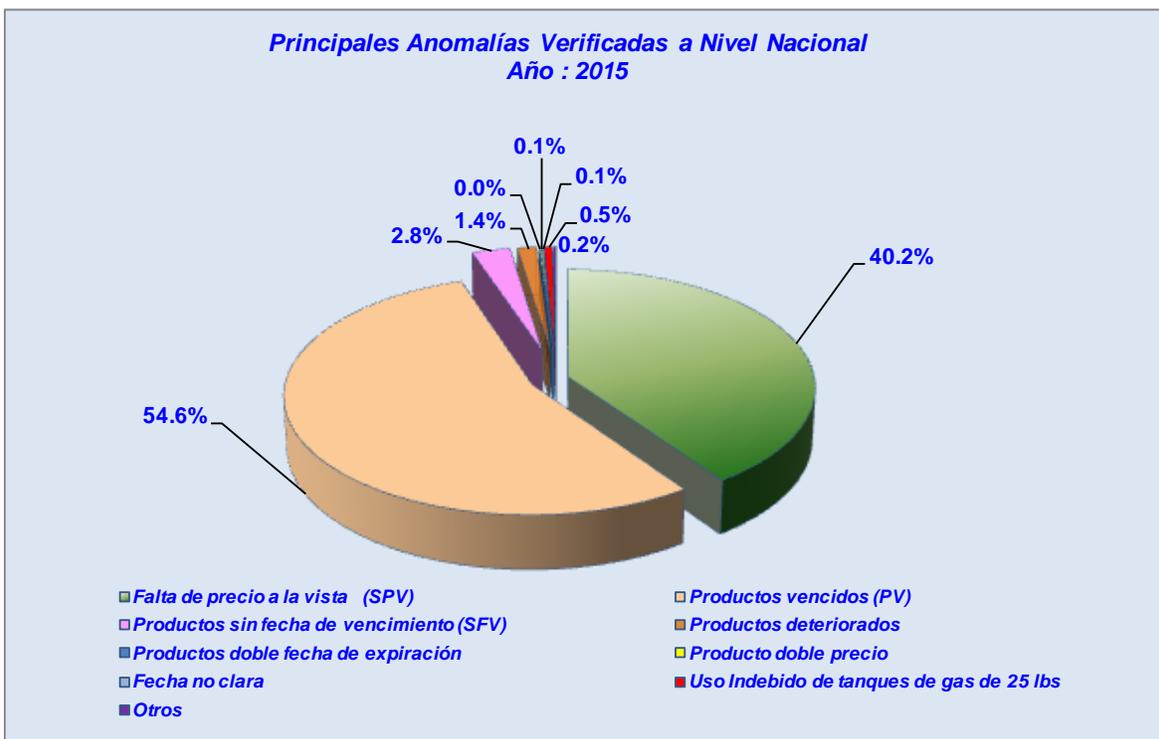
PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS

NACIONAL

Año : 2015

Anomalías	Cant. Productos	Participación Porcentual (%)
Falta de precio a la vista (SPV)	61,726	40.2
Productos vencidos (PV)	83,777	54.6
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	4,268	2.8
Productos deteriorados	2,159	1.4
Productos doble fecha de expiración	2	0.0
Producto doble precio	170	0.1
Fecha no clara	217	0.1
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	844	0.5
Otros	310	0.2
Total	153,473	100.0

FUENTE:ACODECO.



TOTAL DE ANOMALIAS VERIFICADAS POR PROVINCIAS

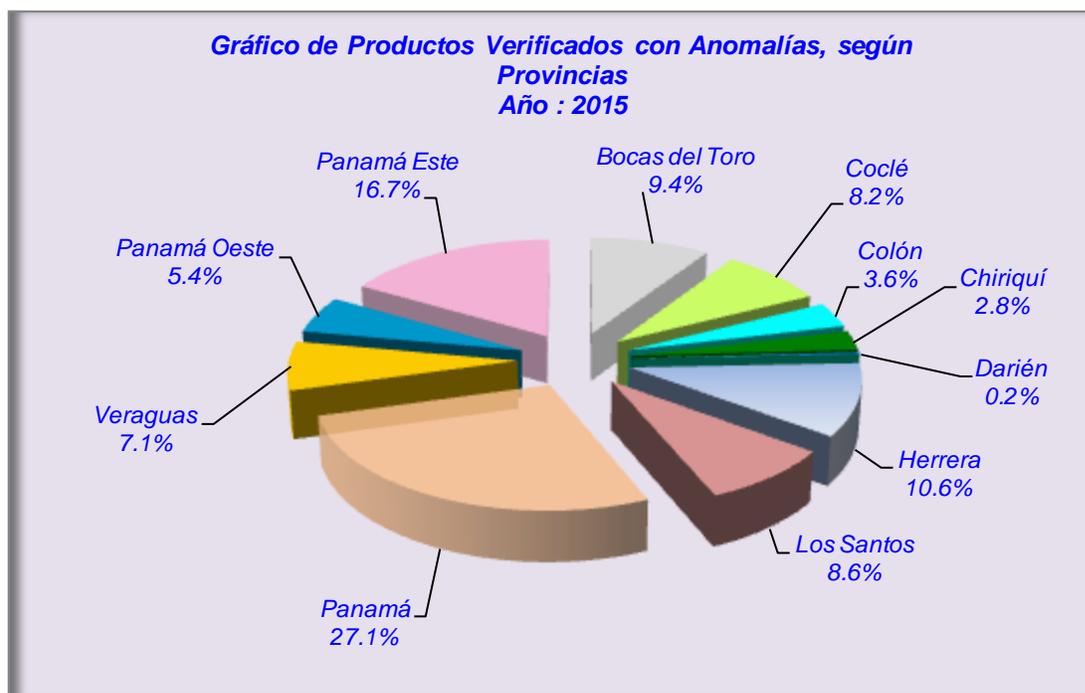
NACIONAL

Año : 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

<i>Provincias</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Participación Porcentual (%)</i>
Bocas del Toro	14,472	9.4
Coclé	12,636	8.2
Colón	5,593	3.6
Chiriquí	4,309	2.8
Darién	382	0.2
Herrera	16,301	10.6
Los Santos	13,164	8.6
Panamá	41,665	27.1
Veraguas	10,962	7.1
Panamá Oeste	8,313	5.4
Panamá Este	25,676	16.7
Total	153,473	100.0

FUENTE:ACODECO



CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de enero 2016.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	2,244	37.1	213,885	83.7
SUPERMERCADO REY	1,535	25.4	10,071	3.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	167	2.8	11,086	4.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	226	3.7	437	0.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	69	1.1	674	0.3
POLL MART	324	5.4	324	0.1
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	332	5.5	2,426	0.9
SUPERMERCADO XTRA	552	9.1	11,116	4.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	515	8.5	1,906	0.7
SUPER KOSHER	1,950	0.8
MEGA DEPOT	730	0.3
DELI (K) MARKET	836	0.3
PRICE SMART	80	1.3	88	0.0
TOTAL	6,044	100.0	255,529	100.0

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional. En el mes de enero; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de enero 2016.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero–Noviembre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO XTRA	4,062	43.2	38,691	16.7
SUPERMERCADO 99	3,424	36.4	114,099	49.2
SUPERMERCADO REY	958	10.2	33,514	14.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	193	2.1	19,041	8.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	78	0.8	515	0.2
POLL MART	56	0.6	56	0.0
SUPERMERCADO EL MECHETAZO	143	1.5	17,963	7.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	0	0.0	602	0.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	493	5.2	3,267	1.4
SUPER KOSHER	475	0.2
MEGA DEPOT	2,578	1.1
DELI (K) MARKET	532	0.2
PRICE MART	348	0.2
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	299	0.1
TOTAL	9,407	100.0	231,980	100.0

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

FUENTE: ACODECO

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO EN ALGUNOS SUPERMERCADOS

Estos datos se actualizan el 20 de enero 2016.

AGENTES ECONÓMICOS	Período: Enero-Noviembre 2015		Período: 2006 - 2015	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	148	47.1	11,524	34.5
SUPERMERCADO REY	118	...	6,454	19.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	1,129	3.4
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1,314	3.9
SUPERMERCADO XTRA	47	...	5,861	17.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	2,435	7.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	1	...	1,154	3.5
PRICE MART	2,505	7.5
MEGA DEPOT	433	1.3
DELI (K) MARKET	192	0.6
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE	243	0.7
SUPER KOSHER	145	0.4
TOTAL	314	47.1	33,389	100.0

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

Nota: Se escogieron las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

En el mes de enero; febrero, abril, mayo, junio, julio, agosto; no se encontró esta anomalía.

FUENTE: ACODECO

INFORME DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL

Periodo: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	TOTAL NACIONAL
Aba,Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería,etc.	69	156	94	33	0	446	223	83	203	28	74	1,409
Almacenes	35	9	8	23	3	99	98	133	15	6	5	434
Animales	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5
Auto Repuestos	3	3	9	0	0	12	15	2	0	0	2	46
Alquiler de Autos	0	3	0	7	0	0	0	0	0	0	0	10
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Almacén de Bicicletas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	2	0	2	1	0	3	7	5	0	0	0	20
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	4	7
Bienes y Raíces	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	6
Casinos	1	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5
Carnicerías	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Cellulares	0	3	0	1	0	30	0	9	0	0	2	45
Centro de Estéticas	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Cines	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Clínicas y Hospitales	0	1	2	0	0	2	19	15	1	1	8	49
Colegios y Escuelas	0	1	0	0	0	1	0	5	1	0	3	11
Computadoras	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cooperativas	0	0	0	1	0	1	2	0	14	0	0	18
Distribuidora e Importadoras	0	3	8	1	0	1	4	14	0	0	0	31
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Electronicas	1	0	0	0	0	4	9	2	2	0	0	18
Envío de dinero	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Estacionamiento	1	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	21
Estudios de Fotografías	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Estaciones de Gasolina	9	5	0	2	0	2	0	3	0	2	1	24
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
Farmacías	0	12	0	4	1	25	34	23	2	1	6	108
Ferreterías	9	4	17	0	0	6	9	6	0	0	9	60
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Funerarias	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Hoteles y Pensiones	36	11	1	15	0	20	149	27	8	3	1	271
Internet	9	1	1	1	0	0	17	9	1	1	2	40
Joyería y Relojería	0	4	0	0	0	5	2	15	0	0	0	26
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	0	6
Lavanderías y Lavamáticos	4	7	35	35	0	10	21	255	3	17	18	405
Librería	0	2	0	0	0	0	4	1	0	0	0	3
Materiales de Construcción	5	1	0	0	0	1	4	3	0	2	1	17
Mini Super	261	198	177	25	4	484	160	335	253	79	214	2,190
Mueblerías	0	2	0	2	0	10	7	1	0	1	0	23
Motores (No Autos)	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	8
Ópticas	0	1	0	0	0	7	2	2	0	0	1	13
Otros	12	19	0	51	0	1	57	5	5	11	3	164
Panaderías/Refresquerías	4	24	12	7	0	12	33	104	3	14	21	234
Perfumerías	0	0	0	0	0	2	0	4	0	0	0	6
Pintura	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	2	8
Restaurantes / Fondas	83	74	66	59	10	228	453	467	213	88	94	1,835
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	0	2	0	0	16	0	2	0	0	0	20
Salón de Belleza	5	3	1	0	0	5	24	13	1	0	0	52
Sedería y Sastrería	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	4
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Supermercados	60	61	12	37	2	26	62	171	28	68	45	572
Telefonía	0	0	2	2	0	0	4	4	1	1	0	14
Transporte (Fletes y Similares)	3	0	0	0	2	0	0	6	13	0	0	24
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Tv por Cable	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Útiles de Oficina	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	5
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Veterinarias	0	1	0	0	0	2	23	0	0	0	0	26
Zapatería	1	0	0	5	0	0	0	1	2	0	0	9
TOTAL DE VISITAS	613	615	451	312	22	1482	1452	1803	769	322	524	8,365

FUENTE: ACÓDECO

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE METROLOGÍA
Enero - Noviembre 2015
NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Actividades	Unidad de Medida	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	3	21	2	0	0	1	0	1	0	5	1	55	42	2	0	85	48	133
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	2	0	2	12	14	14
- En contra del consumidor	balanza	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	27	27	27
Cantidad de Balanzas Retradas	balanza mecánica	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	14	14	14
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto canasta básica	producto	0	0	4244	1177	0	0	322	0	5,622	1958	0	0	6,684	1,112	35	6	16,907	4,253	21,160
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	669	161	0	0	669	161	830
Verificación de venta pan por peso (Resol. 18 feb 2011) (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88	96	0	0	88	96	184
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64,923	2,266	0	0	64,923	2,266	67,189
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	33	11	0	0	0	0	3153	87	78	14	4694	886	0	0	7,958	998	8,956
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	26	15	0	0	0	0	240	0	0	9	26	0	0	35	281	316	316
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	1	1	15	0	21	1	18	0	16	2	11	11	126	2	9	17	217	234
Bloques	establecimiento	1	8	8	24	0	0	2	23	2	21	0	20	41	102	7	15	61	213	274
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estaciones	0	0	4	7	0	0	2	3	4	0	0	0	89	33	10	7	109	50	159
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	132	0	0	0	7	0	5	0	0	0	2119	7	219	1	2,482	8	2,490
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	7	7	7
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	2
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	29	0	0	0	7	0	3	0	0	0	377	0	50	0	466	0	466
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	1	2	5	18	0	1	1	1	12	7	0	2	56	40	1	6	76	77	153
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	6		46		0		1		34		3		97		11		198		198
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	4		28		0		0		31		6		86		9		164		164
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	69	0	0	0	78	2	62	2	0	0	839	51	0	0	1048	55	1,103
Información comercial	marca	0	0	0	644	0	25	0	0	35	27	0	0	36	153	0	0	71	849	920
TOTAL DE ACTIVIDADES		2	14	4,572	1,913	0	47	421	49	8,899	2,358	85	48	80,690	5,104	326	44	94,995	9,577	104,572

(1): Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Actividades	Cumple	No Cumple
Escáner	56	40
Balanzas	55	42
Mat. de Construcción	52	228
Grasas	839	51

Fuente: ACODECO



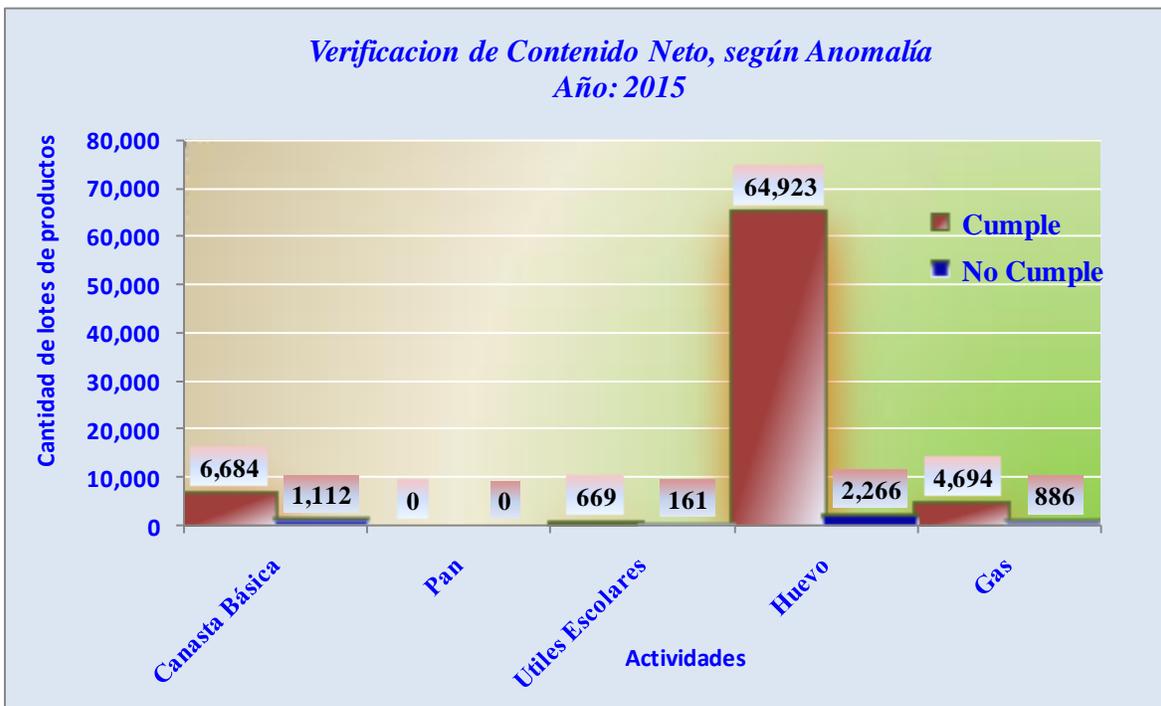
**VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
PANAMÁ**

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Actividades	Cumple	No Cumple
Contenido Neto		
Canasta Básica	6,684	1,112
Pan	0	0
Útiles Escolares	669	161
Huevo	64,923	2,266
Gas	4,694	886

Fuente: ACODECO



VERIFICACIÓN DE COMBUSTIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PANAMÁ

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Actividades	Cumple	No Cumple
Combustible		
Estaciones	89	33
Surtidores	2,119	7
Tanques	377	0

NOTA: Estaciones (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)

Fuente: ACODECO



ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA NACIONAL

AÑOS: 2012-2015 (noviembre)

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Actividades	unidad de medida	'2012		'2013		'2014		'2015		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	85	48	1,591	423	2,014
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	12	2	99	101
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	27	0	125	125
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44		19		21	0	14	0	98	98
Análisis Físicoquímicos (1)	marca	-	-			18	4	0	0	18	4	22
Contenido Neto (canasta básica, útiles escolares, pan, huevos, gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	90,457	7,678	176,754	36,886	213,640
Verificación de venta pan por peso (Resolución 001 18 feb 2011 (2))	establecimientos	-	391	56	71	9	11	88	96	153	569	722
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	155	685	840
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas, porotos, frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	1	1
Materiales de Construcción (arena, piedras, bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	430	217	1,189	1,406
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)	estación	-	83	67	9	77	70	109	50	253	212	465
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	8	4,559	83	4,642
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	96	96
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	2	0	26	26
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	466	0	1,001	11	1,012
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27		1	1	12	0	0	1	40	41
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	76	77	253	782	1,035
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		198		1,089		1,089
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		164		1,068		1,068
Verificación de grasas	freidora o paila	-	34	2		795	78	1,048	55	1,845	189	2,034
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	102	483	585

(1): Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2): A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUENTE: ACODECO

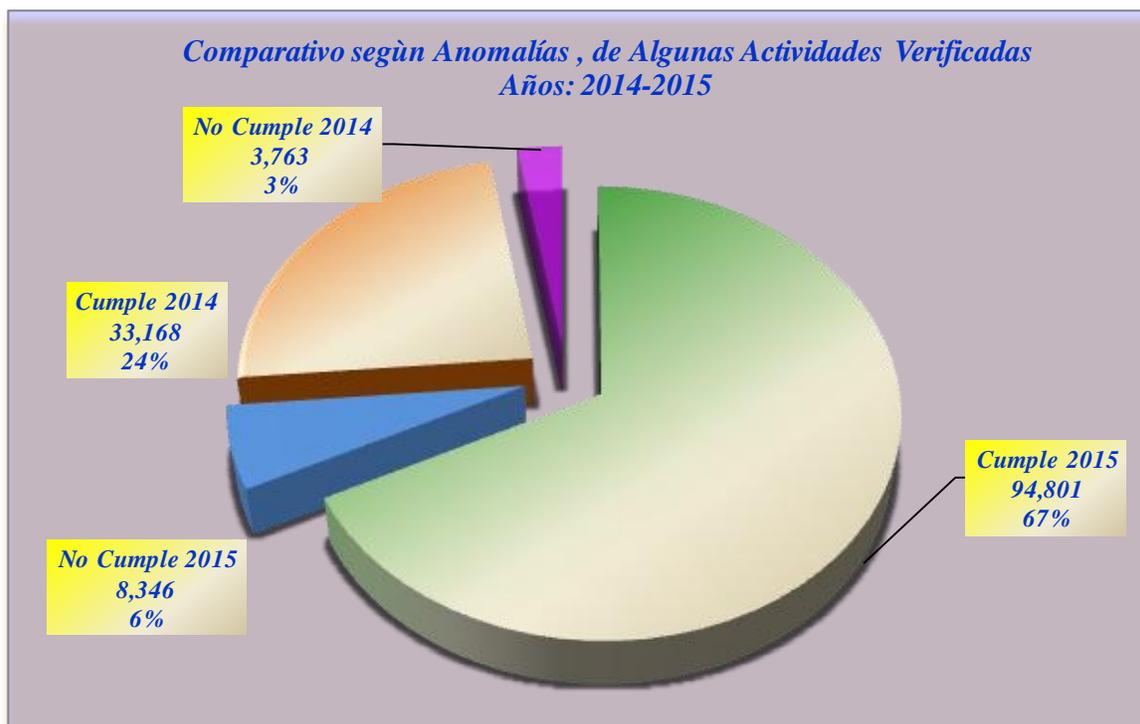
**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
NACIONAL**

Período: 2014 - 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Actividades	Cumple 2015	No Cumple 2015	Cumple 2014	No Cumple 2014
Escáner	76	77	79	158
Pesas y Balanzas	85	48	998	98
Combustible (estaciones)	3,057	58	2,113	113
Contenido Neto (lotes)	90,457	7,678	29,136	3,127
Mat. Construcción (establec)	78	430	47	189
Grasas (pailas-freidoras)	1,048	55	795	78
TOTAL	94,801	8,346	33,168	3,763

Fuente: ACODECO



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

NACIONAL

Periodo: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	331
Medios de Comunicación	887
Consulta	4,635
Capacitaciones	398
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	84
Cuida Tu Bolsillo	57
Guía del Consumidor	6
TEMAS	
Ley 6ta	902
Ley 24	1
Ley 45	3,499
Ley 81	97
Control de Precio	0
Otros	1,034
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	207
Radio	546
Prensa	122
Otros	12
MÓDULOS	
Albrook Mall	1,404
Los Pueblos	551
La Peatonal	348
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	237,419
Población Total Beneficiada	40,280

NOTA: Para el mes de julio 2014; los temas de control de precio se incluían en la Ley 45.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PANAMÁ

Periodo: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
ACTIVIDADES												
Jornadas Educativas	6	2	3	5	13	3	8	5	11	14	4	74
Medios de Comunicación	3	8	4	3	8	16	21	14	16	20	17	130
Programas	1	0	1	0	0	2	1	1	1	2	0	9
Diseño Gráfico	6	17	38	14	15	0	0	0	16	0	0	106
Consulta (sede)	0	27	32	17	24	3	2	8	38	18	18	187
Capacitaciones	5	3	4	7	6	4	7	4	7	17	2	66
Módulos	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	21
PROGRAMAS	1	0	1	1	0	15	15	1	16	15	12	77
Acodeco Tour	0	0	1	0	0	1	2	1	1	2	2	10
Reciclaje	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	4
Cuida Tu Bolsillo	1	0	0	0	0	11	11	0	14	11	9	57
Guía del Consumidor	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	1	6
TEMAS	13	12	11	10	9	24	31	21	61	56	39	287
Ley 6ta	6	1	4	2	3	6	9	2	15	12	16	76
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ley 45	3	2	4	3	3	11	7	6	36	17	6	98
Ley 81	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Control de Precios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	4	9	3	5	2	6	15	13	10	26	17	110
MOTIVOS												
Publicidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	3	8	4	3	8	16	21	14	16	20	17	130
Televisión	3	3	1	0	2	11	12	8	14	13	11	78
Radio	0	2	0	0	1	2	3	1	1	1	1	12
Prensa	0	3	3	3	5	3	6	5	1	6	5	40
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (consultas)*	188	197	182	206	206	192	233	214	306	250	129	2,303
Albrook Mall *	98	95	137	162	137	120	122	89	191	174	79	1,404
Los Pueblos *	35	61	20	26	50	65	88	56	71	39	40	551
La Peatonal *	55	41	25	18	19	7	23	69	44	37	10	348
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	8,032	3,491	1,214	3,947	2,959	4,803	8,570	13,142	8,981	4,916	4,151	64,206
Población Total Beneficiada	337	274	336	409	430	363	662	307	519	727	262	4,626

NOTA: Para el mes de julio 2014; los temas de control de precio se incluían en la Ley 45.

* En los módulos sólo están incluidas las consultas.

FUENTE: ACODECO

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

REGIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

ACTIVIDADES	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	TOTAL REGIONAL
Jornadas Educativas	20	31	10	27	4	39	45	50	18	13	257
<i>Población Beneficiada Jornadas Educativas</i>	796	6,225	1,890	5,586	64	6,943	446	286	344	105	22,685
Capacitaciones	16	45	36	10	0	56	101	31	21	16	332
Personas Capacitadas	393	1,806	1,285	319	0	1,043	1,743	791	623	444	8,447
Programas	0	0	0	0	0	0	74	0	0	0	74
<i>Población Beneficiada Acodeco Tour</i>	0	0	0	0	0	0	74	0	0	0	74
Consultas Educativas	201	245	26	663	0	391	734	1,299	170	719	4,448
<i>Personal</i>	184	229	26	608	0	351	680	1,014	138	589	3,819
<i>Telefonía</i>	17	16	0	54	0	40	54	285	32	130	628
<i>Escrita</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Temas - Consultas (R)	201	243	33	658	1	1,188	734	1,299	170	719	5,246
<i>Ley 6ta</i>	25	44	17	284	1	78	211	64	57	45	826
<i>Ley 45</i>	129	166	16	304	0	1,024	351	773	112	526	3,401
<i>Ley 81</i>	5	0	0	28	0	0	56	2	1	3	95
<i>Otros</i>	42	33	0	42	0	86	116	460	0	145	924
Distribución de Material Educativo	20,746	12,330	4,790	41,194	222	28,959	14,994	26,487	16,208	7,283	173,213
Participación en Medios de Comunicación	28	101	70	266	1	39	114	96	37	5	757
<i>Televisivo</i>	7	29	14	37	0	9	8	11	10	4	129
<i>Radiales</i>	20	49	56	164	1	29	106	83	25	1	534
<i>Prensa Escrita</i>	1	11	0	65	0	1	0	2	2	0	82
<i>Otros</i>	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Módulos	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	24
<i>Albrook</i>	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
<i>Los Pueblos</i>	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
<i>La Peatonal</i>	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Población Total Beneficiada	1,390	8,276	3,201	6,568	64	8,377	2,997	2,376	1,137	1,268	35,654

(R): Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
PANAMÁ
Año: 2015
LOS PUEBLOS

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	20	41	24	8	0	60	10	56	17	21	3	260	30,312.54
Consultas	35	61	20	26	50	65	88	56	71	39	40	551	
Total	55	102	44	34	50	125	98	112	88	60	43	811	

En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.

FUENTE: ACODECO

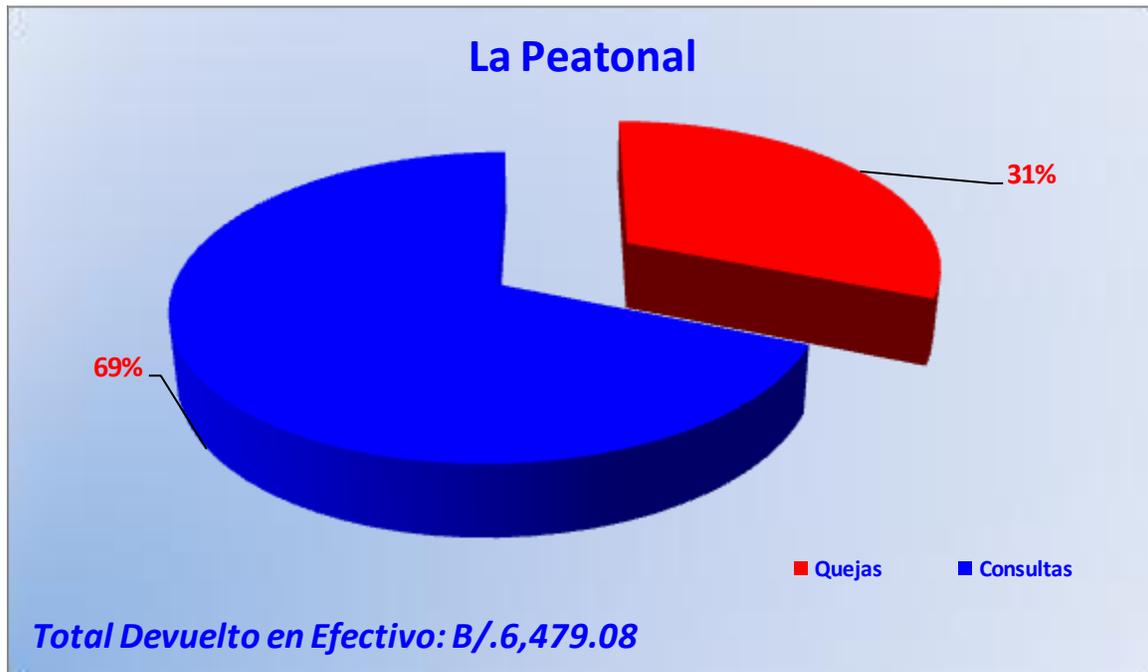


LA PEATONAL

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	24	21	20	18	17	18	11	2	11	5	14	161	6,479.08
Consultas	55	41	25	18	19	15	23	69	44	37	10	356	
Total	79	62	45	36	36	33	34	71	55	42	24	517	

En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.
FUENTE: ACODECO



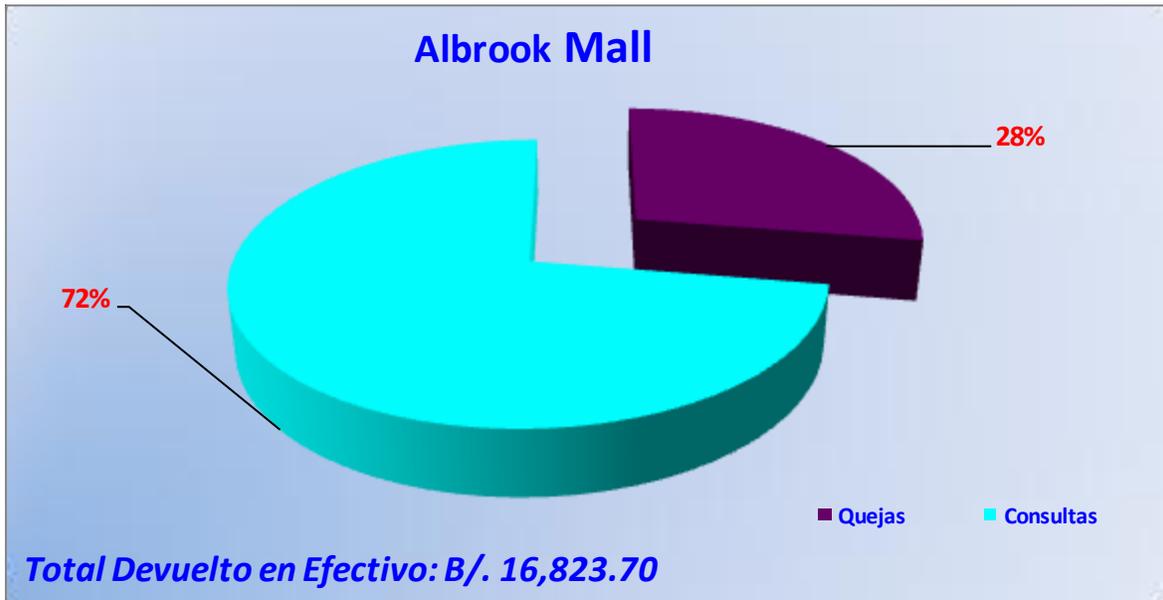
ALBROOK MALL

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	TOTAL	Devoluciones en Efectivo (B/.)
Quejas	17	17	24	18	15	38	27	35	172	144	27	534	16,823.70
Consultas	98	95	137	162	137	120	122	89	191	174	79	1,404	
Total	115	112	161	180	152	158	149	124	363	318	106	1,938	

En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.

FUENTE: ACODECO



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

**VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE 2014**

NACIONAL

Detalle	Tipo de Visitas / Multas por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	2,125	382,300.00	19	4,300.00	2,144	386,600.00
Sin Anomalia	17,438	0.00	48	0.00	17,486	0.00
TOTAL DE VISITAS	19,563	B/. 382,300.00	67	B/. 4,300.00	19,630	B/. 386,600.00

FUENTE: ACODECO

**VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DE ENERO DE 2015 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2015**

NACIONAL

Detalle	Tipo de Visitas / Multas por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	1,270	177,350.00	2,657	587,200.00	3,927	764,550.00
Sin Anomalia	9,375	0.00	4,292	0.00	13,667	0.00
TOTAL DE VISITAS	10,645	B/. 177,350.00	6,949	B/. 587,200.00	17,594	B/. 764,550.00

FUENTE: ACODECO

**CONSOLIDADO DE VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2015**

NACIONAL

Detalle	Tipo de Visitas / Multas por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	3,395	559,650.00	2,676	591,500.00	6,071	1,151,150.00
Sin Anomalia	26,813	0.00	4,340	0.00	31,153	0.00
TOTAL DE VISITAS	30,208	B/. 559,650.00	7,016	B/. 591,500.00	37,224	B/. 1,151,150.00

FUENTE: ACODECO

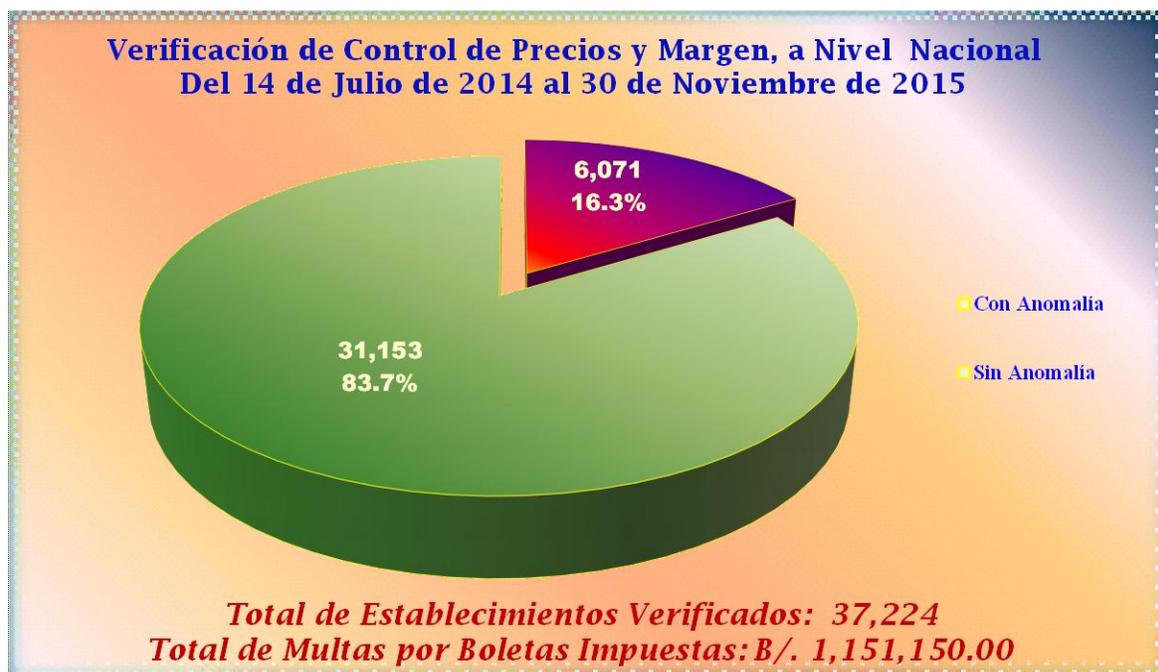
NACIONAL

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2015

Detalles	TOTAL
Con Anomalía	6,071
Sin Anomalía	31,153
Total de Establecimientos Verificados	37,224

Fuente: ACODECO



**VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DEL 14 JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE 2014**

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	1,145	66,300.00	2	0.00	1,147	66,300.00
Mini Super	8,412	205,700.00	52	4,000.00	8,464	209,700.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	10,006	110,300.00	13	300.00	10,019	110,600.00
TOTAL DE VISITAS	19,563	B/. 382,300.00	67	B/. 4,300.00	19,630	B/. 386,600.00

FUENTE: ACODECO

**VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN
DE ENERO DE 2015 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2015**

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	556	37,725.00	468	164,750.00	1,024	202,475.00
Mini Super	4,436	90,525.00	2,975	349,825.00	7,411	440,350.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	5,653	49,100.00	3,506	72,625.00	9,159	121,725.00
TOTAL DE VISITAS Y MULTAS	10,645	B/. 177,350.00	6,949	587,200.00	17,594	B/. 764,550.00

FUENTE: ACODECO

CONSOLIDADO DE VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2015

NACIONAL

Establecimientos	Tipo de Visitas / Multas por Boletas				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa por Boletas (B/.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas por Boletas (B/.) Control Precio y Margen
Supermercados	1,701	104,025.00	470	164,750.00	2,171	268,775.00
Mini Super	12,848	296,225.00	3,027	353,825.00	15,875	650,050.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	15,659	159,400.00	3,519	72,925.00	19,178	232,325.00
TOTAL DE VISITAS	30,208	B/. 559,650.00	7,016	B/. 591,500.00	37,224	B/. 1,151,150.00

FUENTE: ACODECO

NACIONAL

CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS 22 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

DEL 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2015

Tipo de Establecimiento	TOTAL
Supermercados	2,171
Minisuper	15,875
Abarroterías	19,178
Total de Establecimientos Verificados	37,224

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO